



# BUSINESS VISION

BUREAU  
VERITAS

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



10 April 2012

## ■ システム認証事業本部

### Case Study: 学校法人太陽学院(太陽こころ幼稚園)

学校法人太陽学院(太陽こころ幼稚園)

北海道札幌市



<http://www.taiyo.ed.jp/>

2004年3月 ISO9001 認証取得

念願の札幌進出を果たし、次は保育園併設へ。

ISOの浸透が、新しい挑戦へのハードルを下げてくれる。

## 教育理念の品質を守る ISO9001 認証

長く函館市に2つの幼稚園を運営していた学校法人太陽学院が、3つめの幼稚園「太陽こころ幼稚園」を札幌市内に開設したのは2011年4月。同法人にとっては、長年の念願だった札幌進出を果たした記念すべきことだった。

「太陽の子幼稚園」「第二太陽の子幼稚園」と名づけられている函館の2つの幼稚園は、前者がアートの幼稚園、後者がスポーツの幼稚園として知られている。それぞれがアート(造形活動)とスポーツ(体育活動)をテーマに

幼児教育を行い、その特徴あるカリキュラムを支持する保護者に人気のある、名物幼稚園となっている。また2つの幼稚園ともに、3歳児から5歳児までを一緒に保育する「異年齢交流」も取り入れている。これによって異なる年齢の児童と一緒に学べる縦割りクラスと、同じ年齢の児童で切磋琢磨できる横割りクラスの両方を経験することができ、幅広いコミュニケーション能力が身に付くのだ。これらの教育やカリキュラムに関する工夫や取り組みは、同学院の教育理念である「慈愛と感謝」が源となって生まれている。そしてこの教育理念が、今まで学院が危機的な状況を迎えたり、方向性を見失いそうになったときに指針となって、経営陣や教諭を支えてくれたという歴史がある。

2004年、同学院は、この大事な教育理念とそれに基づく教育サービスを、同学院の「品質」と捉え直して、より高度な品質管理をしようとISO9001認証を取得した。北海道の幼稚園では初めての取得であり、業界からも保護者からも注目を集めた。



小学校と中学校に隣接したバツグンのロケーション

このとき、取得して間もない太陽学院に取材を行っている。(ハウスマガジンIn Scope 2004年12月号)



## 一日単位で回る PDCA

それから8年が経ち、ISO9001は改善改革のツールとして着実に根付き、成果を上げている。ちなみに、同院では次の3つのプロセスを柱に検証と改善を行ってきた。①教育そのものに関わる「保育業務プロセス」、②園児と保護者の満足度を上げるための「顧客満足プロセス」、そして③職員や教諭の資質向上のための「教育訓練プロセス」の3つである。

具体的な方法としては、これら3つの側面におけるプロセスをすべてフローチャート化し、実際に行われる業務とISO9001の要求事項を一つひとつ丹念につき合わせて、どうすべきかを決め、実行する努力をした。

取り組みの一例を具体的に紹介してみよう。①「保育業務プロセス」の取り組みの一つに「日案」作成がある。「日案」は、決定された一年間の保育方針に基づき立てられた年間計画を、さらに期、月、週、毎日にまで細分化し、最終的には園児に提供する教育内容を分単位で記載した文書のことだ。同学院では、担当教諭が策定するこの「日案」を必ず上司が確認し、その日

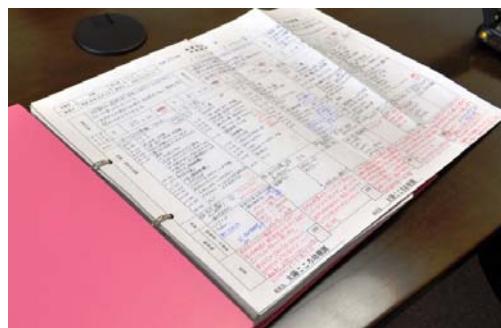
一日の教育内容を検証し、改善点を指摘する。保育終了後は、変更した点を赤字で入れ、反省と評価を書き加え、上司にチェックとアドバイスをもらい、翌日以降の業務に反映する。つまり同学院では「日案」によって、「保育業務プロセス」に関するPDCAが、一日単位で欠かさず実行されているのだ。

同様に、②「顧客満足プロセス」には保護者アンケートや事故防止報告が設定されているなど、各プロセスを

確実に実行するための方法が細かく具体的に考え、実行されている。

またこうした取り組みを、当初、幹部がコツコツと指導を重ねるうちに、何をどうしたらいいのかわからなかった職員や若い教諭たちも、次第にその本質を理解し、それとともに自発的に必要なアクションを考え、起こすようになってきたという。

たとえば先日、新聞報道で、他の幼稚園が起こしてしまった事故(送迎バスが誤って園児の弟妹をひいてしまった)を知り、若い教諭がその記事を切り抜いて園に持参し、「こうした事故を防止するために、うちでは何をすべきかみんなで考えたい」と提案するということがあった。「こういときにISO9001が末端まで浸透して、本物のマネジメントツールになってきたことを感じます」と、函館時代からISO9001の管理責任者を努め、現在はこころ幼稚園の園長である近藤智子氏は言う。



「保育業務プロセス」の基本となる「日案」。分単位で教育カリキュラムが書き込まれ、1週間分が1枚にまとめられている。下に見える赤字は1日を終えての反省点。



学院全体のISO管理責任者でもある  
太陽こころ幼稚園の近藤智子園長



## 若い教諭が、トップを内部審査

ところで、「ISO9001 が本物のマネジメントツールになってきた」きっかけは何だったのだろうか？「それは内部審査員の研修を行い、内部監査のトレーニングを始めたことです」と近藤園長は言う。

若い教諭たちは、自分たちが審査する立場になって、QMS に対する理解と主体性ががぜん違ってきたのだそうだ。そして現在では、彼女たちが近藤園長や理事長を審査し、評価するまでに至っている。「それも最初のうちは、『この文書はありますか？』といった形式的な審査内容だったのに、最近では『これをこうしている意味は何ですか？』といった深く怖い質問をしてくるようになって、私も理事長もタジタジなんですよ」と近藤園長は嬉しそうに苦笑する。



こころ幼稚園の内部。遊戯スペースの後方に見えるのが職員室。ドアや仕切りをなくしたブーススタイル。

こうした ISO9001 効果もあってか、こころ幼稚園への入園希望者は引きもきらない。初年度から満員になり、その保護者の口コミのせいか来年度の入園者ももう定員いっぱいだ。

さらに 2012 年 8 月からは幼稚園と棟続きで保育園も開設する予定だ。同学院にとっては初めての保育園運営だが、近藤園長は「ISO9001 に基づいて運営していけば、たとえ問題が出ても早期に是正できるし、大丈夫だと感じている」と言う。

「教育はサービス業であるだけでなくもはや国支え業でもある」と理事長と話し合っていると、近藤園長は言う。「そうであるならその品質はなおのこと真剣に管理されなくてはならない」。そんな意思が伝わってきた。

(2012 年 2 月 29 日取材)